

### 乡村旅游区（点）服务评定规范

Service assessment criterion for rural tourism attraction

2018 - 06 - 07 发布

2018 - 07 - 08 实施

天津市市场监督管理委员会 发布



目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语与定义 ..... 1

4 乡村旅游等级及标志 ..... 2

    4.1 等级划分依据 ..... 2

    4.2 乡村旅游区（点）符号标志 ..... 2

5 乡村旅游区（点）等级划分 ..... 2

    5.1 AAAAA 级乡村旅游区（点） ..... 2

    5.2 AAAA 级乡村旅游区（点） ..... 4

    5.3 AAA 级乡村旅游区（点） ..... 5

    5.4 AA 级乡村旅游区（点） ..... 6

    5.5 A 级乡村旅游区（点） ..... 8

6 评定标准 ..... 9

附录 A（规范性附录） 《乡村旅游区（点）服务评定规范》评分表 ..... 10

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由天津市旅游局提出并归口。

本标准起草单位：天津市旅游培训中心、天津市旅游局产业发展处。

本标准主要起草人：刘桂明、何永忠、段建斌、张彩莲、冀建勇、卢政营、苏立、孙旭、冯伟、姜兆一、张腾腾。

# 乡村旅游区（点）服务评定规范

## 1 范围

本标准规定了乡村旅游区（点）服务评定规范。

本标准适用于天津市旅游村以及从事乡村旅游服务与经营管理的各类经营主体。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3095-2012 环境空气质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

GB 8978-1996 污水综合排放标准

GB/T 10001.1-2012 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15971-2010 导游服务规范

GB 16153-1996 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 17775-2003 旅游景区质量等级评定与划分

GB 18483-2001 饮食业油烟排放标准

GB/T 18972-2003 旅游资源分类、调查与评价

GB 50016-2014 建筑设计防火规范

GB 50039-2010 农村防火规范

## 3 术语与定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**乡村旅游** rural tourism

利用农业景观、农业生态环境、农事生产活动以及传统的民族习俗为资源，为旅游者提供观光、休闲、度假、养生、健身、娱乐和购物等服务的综合性乡村旅游体验。

### 3.2

**乡村旅游资源** rural tourism resources

能吸引旅游者前往，为旅游业所利用，由自然环境和人文环境相结合，包含物质和非物质要素于一体，能产生经济、社会和生态效益的乡村旅游载体。

### 3.3

**乡村旅游区（点）** rural tourism attraction

以具有一定数量规模且地理较为集中的乡村房屋、建筑设施，多以家庭为接收单位，利用田园景观、自然生态、农村文化及农民生产、生活等资源，以乡村体验为特色的旅游活动点。

## 4 乡村旅游等级及标志

### 4.1 等级划分依据

本标准从综合效益、服务设施、旅游环境、智慧旅游、商业配套体系、活动项目、综合保障七个方面进行评定，把乡村旅游区（点）服务评定规范等级划分为五类，等级越高，表示乡村旅游区（点）的质量与服务水平越高、文化主题越突出、创新创意越领先、综合带动等方面功能越强。

### 4.2 乡村旅游区（点）符号标志

乡村旅游区（点）服务评定规范等级用A级表示，从低到高依次为A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级乡村旅游。AAA级及以下乡村旅游区（点）服务等级由天津市区旅游行政主管部门评定，并报备市旅游行政主管部门；AAAA级和AAAAA级乡村旅游区（点）服务等级由天津市市旅游行政主管部门评定，乡村旅游区（点）服务评定规范等级标牌应挂在景区入口的显著位置，且由天津市市旅游行政主管部门统一制作。

## 5 乡村旅游区（点）等级划分

### 5.1 AAAAA 级乡村旅游区（点）

#### 5.1.1 综合效益

5.1.1.1 以乡村休闲体验活动为主导的经济活动效益显著，收入来源多样化。

5.1.1.2 能够有效拉动就业率。

5.1.1.3 具有三种以上民俗文化资源；国内市场具有知名度。

#### 5.1.2 服务设施

5.1.2.1 具有二级及以上公路或航道连接或具有旅游专线等便捷交通工具；主要交通道路通往乡村旅游（区）点有交通标识，道路景观良好。

5.1.2.2 旅游内部游线设计合理，进出口分设，具有特色游步道。

5.1.2.3 有生态停车场及备用停车场；停车分区，设停车线，车场内有方向引导指示标志，专人值管。

5.1.2.4 区域内有游客中心，位置醒目；具有5种以上的公共信息资料，如研究论著、科普读物、宣传促销资料、音像制品和导览图等；宜提供旅游自助咨询、宣传品、价目表、重要物品保管、小件寄存、雨伞、紧急救助室和网络服务等项目。

5.1.2.5 区域内公共信息图形符号按照GB/T 15566要求设置；具有三种及以上语言标识解说系统；设计标识能反应景区主题。

5.1.2.6 景区内备有为老弱病残游客提供的便利服务设施；如残疾人步道、残疾人厕所、代步工具等，设施可以正常使用；具有智能识别设备。

5.1.2.7 区域内使用清洁环保能源的交通工具。

5.1.2.8 乡村旅游整体区域内无线网络覆盖；信号良好。

#### 5.1.3 旅游环境

5.1.3.1 空气、噪声、地面水环境质量和污水排放均达到国家标准。

5.1.3.2 主体建筑布局合理；建筑物体量、高度、色彩、造型烘托乡村环境，具备缓冲区。

5.1.3.3 旅游景观与环境美化措施多样，效果好，具有民俗、人文生态活动样貌，保留乡村传统生活样貌。

5.1.3.4 各项设施设备符合国家关于生态环境保护要求；建立健全的生态环境保护制度、监督和约束机制。

5.1.3.5 公共厕所布局合理，数量能满足需要，标识醒目美观，有防滑设施，建筑造型景观化；所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备，可以正常使用，有使用免水冲生态厕所；具有文化气息。

5.1.3.6 垃圾箱的数量与布局适当合理，标识明显；造型能够体现景区主题；垃圾箱分类设置；有流动清扫人员。

#### 5.1.4 智慧旅游

5.1.4.1 设有官方宣传网站、微信、微博等平台；平台数据信息发布非常及时；所发布信息真实有效，能做到实时更新，具有良好的营销作用。

5.1.4.2 配有健全的智慧旅游导览系统，如景区实时监控、电子票、智能门禁、游客定位等功能；自助服务设施齐全。

5.1.4.3 可以实现在线预订、特产定制、购买与支付等形式；有其他购买网站链接；有至少 3 种支付方式，产品支持物流配送。

#### 5.1.5 商业配套体系

5.1.5.1 住宿环境具有乡土文化特色；具备个性化服务；住宿床位与接待游客数量相适应，并配备有足够的冷暖设备或换气装置；客房内配备独立卫生间和洗浴设施，遮光窗帘、彩色电视机、床、桌椅等客房配套设施，床上用品齐全；客房被褥、枕巾等用具统一收集、统一清洗消毒。

5.1.5.2 餐饮服务设施规模能与接待游客数量相适应，区域内有可同时容纳 200 人就餐的房间；地面铺装有特色，餐厅内装饰应体现乡土文化特色；灯具灯光设置能衬托就餐氛围；菜品种类丰富多样，可以提供 10 种以上当地乡村特色菜点。

5.1.5.3 拥有配套规模的商品购物体验中心；有 10 种以上当地乡土特色产品供应，归类摆放整齐；具有地方特色，地域品牌突出，吸引力强。

#### 5.1.6 活动项目

5.1.6.1 有 6 种以上的乡村休闲体验项目，娱乐体验项目参与性、体验性强；活动具有研学功能。

5.1.6.2 经常邀请专业团队，举办主题性活动项目，节事活动频繁，规模盛大，种类丰富。

5.1.6.3 有 6 种以上休闲娱乐项目，游乐设施环保、安全、可靠；配有专业的场馆或场地。

#### 5.1.7 综合保障

5.1.7.1 服务人员持证上岗；着装有当地特色，态度热情，服务优良，注重人性化服务；全体从业人员均接受过旅游服务、安全等相关培训。

5.1.7.2 具有个性化导游服务；讲解词科学、准确、有文采，导游服务质量达到 GB/T 15971 的要求。

5.1.7.3 建立完善的安全保卫制度；能按规定进行定期检查，并有完整记录。

5.1.7.4 设立医务室，并配备专职医务人员，具有急救担架、医用药品等医疗条件。

5.1.7.5 建立紧急救援机制、突发事件处理及应急机制；设有突发事件处理预案，应急处理能力强，事故处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。

5.1.7.6 有 3 名以上的专职旅游咨询服务人员，其中至少 1 名咨询人员可用外语回应咨询要求，业务熟练，服务热情；有接待服务标准及规范要求；且设有面向公众的旅游咨询电话，接听及时；在入口集

中处或问讯处设意见（卡、箱），定期收集游客意见并及时分析，进行相应服务提升；建立游客意见档案管理机制。

5.1.7.7 线上旅游咨询、投诉机制健全；诚恳对待游客投诉，认真及时地处理游客的意见和建议，并将处理结果及时通知投诉者，投诉必复；能及时有效解决旅游消费纠纷，保护旅游消费者的合法权益。

## 5.2 AAAA级乡村旅游区（点）

### 5.2.1 综合效益

5.2.1.1 以乡村食宿为主导的经济活动效益显著，收入来源多样化。

5.2.1.2 能够稳定拉动就业率。

5.2.1.3 具有两种以上民俗文化资源；国内京津冀地区具有知名度。

### 5.2.2 服务设施

5.2.2.1 有三级及以上公路或航道连接或具有旅游专线等便捷交通工具；路口有交通标识。

5.2.2.2 旅游内部游线设计合理，进出口设置合理，全部采用生态游步道。

5.2.2.3 有专用停车场，高峰期周边有辅助停车场；设停车线，车场内方向引导指示标识，专人值管。

5.2.2.4 区域内有游客中心，位置醒目；具有4种以上的公共信息资料，如研究论著、科普读物、宣传促销资料、音像制品和导览图；宜提供旅游自助咨询、宣传品、价目表、小件寄存、雨伞、紧急救助室和网络服务等项目。

5.2.2.5 区域内公共信息图形符号按照GB/T 15566要求设置；具有中英文语言标识解说系统；设计标识与景观相协调。

5.2.2.6 景区内备有为老弱病残游客提供的便利服务设施，如残疾人厕所、残障通道、代步工具等，可以正常使用。

5.2.2.7 区域内使用清洁环保能源的交通工具。

5.2.2.8 乡村旅游基本实现无线网络覆盖；信号良好。

### 5.2.3 旅游环境

5.2.3.1 空气、噪声、地面水环境质量和污水排放均达到国家标准。

5.2.3.2 主体建筑布局合理；建筑物体量、高度、色彩、造型与乡村环境相协调，可设置隔离带。

5.2.3.3 旅游景观与环境优美，对乡村基本生活环境保存完整。

5.2.3.4 各项设施设备符合国家关于生态环境保护要求；有生态环境保护制度、监督和约束机制。

5.2.3.5 公共厕所布局合理，数量能满足需要，标识醒目美观，且有防滑设施，建筑造型与景观环境相协调；所有厕所具备水冲、盥洗、通风设备，并保持完好或使用免水冲生态厕所；提供有第三方无性别厕所。

5.2.3.6 垃圾箱的数量与布局适当合理，标识明显；造型有设计感，与乡村环境相协调；垃圾箱分类设置；垃圾日产日清。

### 5.2.4 智慧旅游

5.2.4.1 设有官方宣传网站、微信、微博等平台；所发布信息真实有效，定期更新，具有参考价值。

5.2.4.2 配有相对健全的智慧旅游导览系统，如监控系统、智能门禁等。

5.2.4.3 可以实现在线预订、特产购买与支付等形式；有至少2种支付方式，产品支持物流配送。

### 5.2.5 商业配套体系



5.2.5.1 住宿环境具有特色；住宿床位与接待游客数量相适应，并配备有足够的冷暖设备或换气装置；所有客房内配备独立卫生间和洗浴设施，遮光窗帘、彩色电视机、床、桌椅等客房配套设施，床上用品齐全；客房被褥、枕巾等定期清洗消毒。

5.2.5.2 餐饮服务设施规模能与接待游客数量相适应，区域内有可同时容纳 150 人就餐的房间；地面铺装良好，餐厅内装饰应体现乡土文化气息；采光通风良好，灯光照明充足；菜品种类丰富多样，可以提供 8 种以上当地乡村特色菜点。

5.2.5.3 拥有配套规模的商品购物体验中心；有 8 种以上当地乡土特色产品供应，归类摆放整齐；具有地方特色，吸引力强。

## 5.2.6 活动项目

5.2.6.1 有 4 种以上的乡村休闲体验项目；活动能体现乡村风貌，有农事体验及创新性。

5.2.6.2 定期邀请专业团队，举办主题性活动项目，规模适宜，类型多样。

5.2.6.3 有 3 种以上休闲娱乐项目，游乐设施环保、安全、可靠；配有场馆或场地。

## 5.2.7 综合保障

5.2.7.1 服务人员持证上岗；着装统一，态度热情，服务优良；全体从业人员均接受过旅游服务、安全等相关培训。

5.2.7.2 讲解词科学、准确、有文采，导游服务质量达到 GB/T 15971 的要求。

5.2.7.3 建立完善的安全保卫制度；能按规定进行定期检查，并有记录。

5.2.7.4 设立医务室，并配备医务人员。

5.2.7.5 建立必要紧急救援机制、突发事件处理预案；应急能力强，事故处理及时、妥当，档案记录准确、齐全。

5.2.7.6 有 2 名以上的专职旅游咨询服务人员，其中至少 1 名咨询人员可用外语回应咨询要求；且设有面向公众的旅游咨询电话，接听及时；在入口集中处或问讯处设意见（卡、箱），定期收集游客意见并分析，进行服务提升。

5.2.7.7 诚恳对待游客投诉，认真及时地处理游客的意见和建议，并将处理结果及时通知投诉者，投诉必复；能及时有效解决旅游消费纠纷，保护旅游消费者的合法权益。

## 5.3 AAA 级乡村旅游区（点）

### 5.3.1 综合效益

5.3.1.1 乡村旅游具备基本接待活动能力，有固定的经济收入。

5.3.1.2 能够拉动就业率。

5.3.1.3 具有至少一种民俗文化资源，在天津本地市场具有知名度。

### 5.3.2 服务设施

5.3.2.1 连接或具有旅游专线等便捷交通工具；进出便捷。

5.3.2.2 有游览线路，主要游步道采用生态游步道。

5.3.2.3 有停车场；设停车线，有工作人员负责引导管理。

5.3.2.4 区域内有游客中心（咨询服务点），位置醒目；具有 3 种以上的公共信息资料，如科普读物、宣传促销资料、音像制品和导览图。

5.3.2.5 区域内公共信息图形符号按照 GB/T 15566 要求设置。

5.3.2.6 景区内备有为老弱病残游客提供的便利服务设施，如残疾人厕所，可以正常使用。

5.3.2.7 乡村旅游游客活动场所有无线网络覆盖。

### 5.3.3 旅游环境

5.3.3.1 空气、噪声、地面水环境质量和污水排放均达到国家标准。

5.3.3.2 主体建筑布局合理；建筑物体量、高度、色彩、造型与乡村环境相协调。

5.3.3.3 旅游景观与环境优美。

5.3.3.4 各项设施设备符合国家关于生态环境保护要求；有生态保护措施及负责人员。

5.3.3.5 公共厕所布局合理，能够满足游客需求，标识醒目；全部厕所具备水冲、通风设备，并保持完好或使用免水冲生态厕所；厕所内有文明提示用语。

5.3.3.6 垃圾箱的数量与布局适当合理，标识明显；垃圾能做到定期清扫。

### 5.3.4 智慧旅游

5.3.4.1 设有官方线上宣传平台或依托其他网站进行宣传营销，所发布信息真实有效。

5.3.4.2 配有智慧旅游导览系统。

5.3.4.3 有线上预订平台；支持至少 1 种支付方式。

### 5.3.5 商业配套体系

5.3.5.1 房间通风采光良好、照明正常，清洁、卫生、安全；住宿床位与接待游客数量相适应，并配备有足够的冷暖设备或换气装置，所有客房有独立的卫生间，彩色电视机；客房床上用品能做到一客一换。

5.3.5.2 餐饮服务设施规模能与接待游客数量相适应，区域内有可同时容纳 80 人就餐的房间；餐厅地面经过硬化处理，餐厅内装饰与旅游环境相协调；采光通风良好；可以提供 6 种以上当地乡村特色菜品。

5.3.5.3 拥有购物点；有 6 种以上当地乡土特色产品供应，归类摆放整齐。

### 5.3.6 活动项目

5.3.6.1 有 3 种以上的乡村休闲体验项目；活动紧密结合乡村生产。

5.3.6.2 有活动策划方案，举办规模适宜的主题性活动项目。

5.3.6.3 有自制的乡村旅游特色的娱乐活动；有活动场地。

### 5.3.7 综合保障

5.3.7.1 服务人员持证上岗；态度热情，服务优良；全体从业人员均接受过安全等相关培训。

5.3.7.2 导游（讲解）服务质量达到 GB/T 15971 的要求。

5.3.7.3 建立完善的安全保卫制度；能按规定进行定期检查，并有记录。

5.3.7.4 设立医务点，有常用药品。

5.3.7.5 建立有必要的紧急救援机制、突发事件处理预案，应急处理能力强，事故处理及时、妥当。

5.3.7.6 有 2 名以上咨询人员；且设有面向公众的旅游咨询电话；在入口集中处或问讯处设意见（卡、箱），定期收集游客意见并分析。

5.3.7.7 诚恳对待游客投诉，认真及时地处理游客的意见和建议，并将处理结果及时通知投诉者。

## 5.4 AA 级乡村旅游区（点）

### 5.4.1 综合效益

5.4.1.1 乡村旅游具有固定的经济收入。

5.4.1.2 解决基本家庭就业问题。

5.4.1.3 具有当地的文化特色。

#### 5.4.2 服务设施

5.4.2.1 有硬化道路或水路连接，进出便捷。

5.4.2.2 部分游步道采用生态游步道。

5.4.2.3 周边有停车场；有工作人员负责引导管理。

5.4.2.4 区域内有咨询服务点，位置醒目；具有2种以上的公共信息资料，如科普读物、宣传促销资料、音像制品和导览图。

5.4.2.5 为老弱病残提供必要的服务设施。

5.4.2.6 部分区域内有无线网络。

#### 5.4.3 旅游环境

5.4.3.1 空气、噪声、地面水环境质量和污水排放均达到国家标准。

5.4.3.2 主体建筑布局合理；建筑物体量、高度与乡村环境相协调。

5.4.3.3 有一定的旅游景观。

5.4.3.4 各项设施设备符合国家关于生态环境保护要求；有生态保护措施。

5.4.3.5 公共厕所布局合理，能够满足游客需求，标识醒目，建筑造型与景观环境协调；70%以上厕所具备水冲设备，并保持完好或使用免水冲生态厕所；厕所内具备无障碍通道。

5.4.3.6 垃圾箱的数量与布局适当合理，标识明显；垃圾能做到定期清扫。

#### 5.4.4 智慧旅游

采用微信等新媒体营销方式。

#### 5.4.5 商业配套体系

5.4.5.1 住宿房间内配备有简单娱乐设施；客房床上用品基本能做到一客一换。

5.4.5.2 餐饮服务设施规模能与接待游客数量相适应，区域内有可同时容纳50人就餐的房间；餐厅地面经过硬化处理；采光通风良好；可提供3种以上当地乡村特色菜点。

5.4.5.3 有购物点；有4种以上当地乡土特色产品供应。

#### 5.4.6 活动项目

5.4.6.1 有2种以上的乡村休闲娱乐体验项目。

5.4.6.2 有开展乡村旅游活动项目，具备一定规模。

5.4.6.3 有娱乐活动设施及活动场地。

#### 5.4.7 综合保障

5.4.7.1 服务人员持证上岗；全体从业人员均接受过安全等相关培训。

5.4.7.2 建立完善的安全保卫制度；能按规定进行定期检查。

5.4.7.3 配备游客常用药品。

5.4.7.4 建立有必要的紧急救援机制，事故处理及时、妥当。

5.4.7.5 有1名以上咨询人员；留有咨询服务电话或联系方式；注重游客意见收集和服务改进。

5.4.7.6 诚恳对待游客投诉，并将处理结果通知投诉者。

## 5.5 A级乡村旅游区（点）

### 5.5.1 综合效益

- 5.5.1.1 乡村旅游可实现一定的经济收入。
- 5.5.1.2 解决部分劳动力就业问题。
- 5.5.1.3 具有文化特色。

### 5.5.2 服务设施

- 5.5.2.1 进出相对畅通。
- 5.5.2.2 有游步道。
- 5.5.2.3 周边有停车场。
- 5.5.2.4 区域内有咨询点，标识醒目；有简单服务功能设施。
- 5.5.2.5 为老弱病残提供必要的服务设施。
- 5.5.2.6 有无线网络设施。

### 5.5.3 旅游环境

- 5.5.3.1 空气、噪声、地面水环境质量和污水排放均达到国家标准。
- 5.5.3.2 主体建筑布局合理；建筑物与乡村环境不冲突。
- 5.5.3.3 各项设施设备符合国家关于生态环境保护要求。
- 5.5.3.4 公共厕所布局合理，能够满足游客需求；50%以上厕所具备水冲设备，并保持完好或使用免水冲生态厕所；厕所较整洁，洁具洁净、无污垢、无堵塞。
- 5.5.3.5 垃圾箱的数量与布局适当合理，标识明显；垃圾能做到定期清扫。

### 5.5.4 智慧旅游

采用新媒体营销方式。

### 5.5.5 商业配套体系

- 5.5.5.1 提供基本住宿设施；客房床上用品基本能做到一客一换。
- 5.5.5.2 区域内配有餐饮配套设施；区域内有可同时容纳30人就餐的房间；有当地乡村特色菜。
- 5.5.5.3 有2种以上当地乡土特色产品售卖。

### 5.5.6 活动项目

- 5.5.6.1 具备基本的乡村旅游活动。
- 5.5.6.2 偶尔举办乡村旅游活动。

### 5.5.7 综合保障

- 5.5.7.1 服务人员持证上岗；主要服务人员接受过安全培训。
- 5.5.7.2 建立完善的安全保卫制度。
- 5.5.7.3 配备游客常用药品。
- 5.5.7.4 事故处理及时、妥当。
- 5.5.7.5 现场工作人员可以提供旅游咨询服务；注重游客意见收集和服务改进。
- 5.5.7.6 诚恳对待游客投诉，并将处理结果通知投诉者。

## 6 评定标准

评分总共1000分，分为七大项，各大项分值为：综合效益77分；服务设施192分；旅游环境293分；智慧旅游38分；商业配套体系225分；活动项目69分；综合保障106分。AAAAA级乡村旅游区（点）应达到950分；AAAA级乡村旅游区（点）应达到850分；AAA级乡村旅游区（点）应达到750分；AA级乡村旅游区（点）应达到600分；A级乡村旅游区（点）应达到500分。具体评分标准详见附录 A。

附 录 A  
(规范性附录)  
《乡村旅游区(点)服务评定规范》评分表

评分表见表A.1。

表A.1 《乡村旅游区(点)服务评定规范》评分表

序 号	评定内容	总分	分项分值	次项分值	小项分值	自评得分	评定得分	备 注
1	综合效益	77						
1.1	经济效益		40					
1.1.1	年游客接待量 年游客接待量不足 10 万人次, 得 5 分; 年游客接待人次达 10 万人次, 不足 25 万人次, 得 10 分; 年游客接待人次达 25 万人次, 不足 45 万人次, 得 15 分; 年游客接待人次达 45 万人次以上, 得 20 分。			20				
1.1.2	旅游年收入 年收入人民币不足 100 万元, 得 5 分; 年收入人民币达 100 万元以上, 不足 500 万元, 得 10 分; 年收入人民币达 500 万元以上, 不足 1000 万元, 得 15 分; 年收入人民币达 1000 万以上, 得 20 分。			20				
1.2	带动当代社会就业 80%为本地员工可得 15 分; 50%为本地员工可得 10 分; 30%为本地员工可得 5 分。		15					
1.3	乡村旅游发展文化效益非常显著, 乡土文化风情浓厚 具有 6 种及以上民俗文化资源可得 22 分; 具有 3-5 种以上民俗文化资源可得 15 分; 具有 1-2 种以上民俗文化资源可得 9 分。		22					
2	服务设施	192						
2.1	外部交通		30					
2.1.1	外部交通可达性 具有二级及以上公路或高级航道连接得 7 分; 具有三级及以上公路或中级航道连接得 5 分; 具有硬化道路或水路连接得 3 分; 具有基本道路连接得 1 分。			7				
2.1.2	主要路口有交通标识。			6				
2.1.3	有旅游公交专线或客运班线。			6				
2.1.4	半小时车程内有高速入口或车站(高铁站、			5				

	火车站、汽车站)、机场、码头。							
2.1.5	水、电、通讯等各类管网线路设计专业、布设隐蔽,不影响景观和旅游整体氛围。			6				
2.2	内部交通		35					
2.2.1	内部旅游交通(车行道、游步道、索道、栈道等)设计专业、布局合理、施工专业、标示清楚、舒适度高。			8				
2.2.2	内部游览线路 进出口分设、线路设置有特色得9分; 进出口、线路设置合理得5分。			9				
2.2.3	游步道 全部游步道有特色且为生态游步道得7分; 全部游步道为生态步道得5分; 主要游步道为生态步道得3分; 部分游步道为生态步道得1分。			7				
2.2.4	有供水保障;供水设备环保节能,且24小时运行正常。			6				
2.2.5	区域内使用清洁能源的交通工具。			5				
2.3	停车场		15					
2.3.1	停车场设停车线、停车分区、有引导指示标识、分设出入口、专人值管、智能设施、生态地面。(缺一项扣1分,没有专用停车场此项不得分)			8				
2.3.2	停车场规模 有专用停车场及高峰期备用停车场得7分; 有专用停车及周边有可使用停车场得5分; 有停车场得3分; 可提供停车功能或周边可停车得1分。			7				
2.4	游客服务中心		35					
2.4.1	游客服务中心有服务总台,位置醒目、合理、宽敞。			7				
2.4.2	游客服务中心配备有接待、洽谈的会议室和公共休息设施。			5				
2.4.3	游客中心能提供售票、咨询、宣传品、价目表、小件物品寄存、雨伞、邮政服务、投诉电话、手机充电和互联网接入等服务项目。(有1项得1分,最高不超过7分)			7				
2.4.4	有公众信息资料(如研究论著、科普读物、宣传单页、画册、摄影集、音像制品等),内容丰富,制作良好,适时更新(有1项得1分,最高不超过6分)。			6				
2.4.5	配备有专职咨询服务人员和咨询服务电话,能为游客提供优质的旅游咨询服务。			5				
2.4.6	有导游员或讲解员,导游服务质量达到《导游服务规范》(GB/T 15971-2010)的要求。			5				
2.5	标识系统		22					
2.5.1	标识系统齐全,导游全景图、导览图、景物介绍牌、交通指示牌、警示牌等分布合理。			5				
2.5.2	标识系统设计风格独特,与乡村旅游氛围相融合。			5				
2.5.3	标识系统文字及图案内容清晰、直观,符合旅游景区图形标识要求,能正确标识点内设施、引导游客行为。			4				
2.5.4	语言种类			4				

	有中英文及第三种语言对照得 4 分； 有中英文对照得 3 分； 只有中文得 2 分。						
2.5.5	公共信息图形符号的设置合理，设计精美， 特色突出，有艺术感和文化气息，符合《公 共信息图形符号 第 1 部分：通用符号》 (GB/T 10001.1-2012) 的规定。			4			
2.6	信息通讯设施		25				
2.6.1	乡村旅游点内通讯信号完好。			5			
2.6.2	无线网络覆盖服务 全域内有无线网络覆盖得 15 分； 游客集聚区域有无线网络覆盖得 10 分； 部分区域有无线网络覆盖得 5 分； 有无线网络设施得 1 分。			15			
2.6.3	景区内自由的有信息互动交流的平台。			5			
2.7	特殊人群服务设施		30				
2.7.1	景区内无障碍绿色通道。			8			
2.7.2	景区内为老弱病残提供的代步工具等 服务设施。			7			
2.7.3	景区内无障碍设施数量充足，使用性能好。			7			
2.7.4	景区有为儿童提供的儿童座椅等设施。			8			
3	旅游环境	293					
3.1	乡村旅游资源		51				
3.1.1	自然生态优美，环境景观宜人。			35			
3.1.1.1	根据国家标准《旅游资源分类、调查与评 价》(GB/T 18972-2003) 的要求，具有达 到四级以上的自然型乡村旅游景观资源单 体的数量 5 处以上，得 9 分； 3-4 处，得 4 分； 1-2 处，得 3 分。			9			
3.1.1.2	主体建筑布局合理。			4			
3.1.1.3	建筑物体量、高度、色彩、造型烘托乡村 环境。(有一项不合格扣 1 分)			5			
3.1.1.4	地理分隔 具备缓冲区得 8 分； 有隔离带得 4 分。			8			
3.1.1.5	人文环境 具有民俗、人文生态活动样貌，保留乡村 传统生活样貌得 9 分； 乡村基本生活环境保存完整得 5 分。			9			
3.1.2	人文底蕴深厚，乡土风味浓厚。			16			
3.1.2.1	根据国家标准《旅游资源分类、调查与评 价》(GB/T 18972-2003) 的要求，具有达 到四级以上的人文型乡村旅游景观资源单 体的数量 5 处以上，得 9 分； 3-4 处，得 4 分； 1-2 处，得 3 分。			9			
3.1.2.2	乡村内至今仍有民俗文化传承者。			7			
3.2	生态环境		85				
3.2.1	空气质量达到《环境空气质量标准》 (GB3095-2012) 四级以上标准的要求。			20			
3.2.2	噪声控制达到《声环境质量标准》			15			



	( GB3096-2008) 三类标准的要求。							
3.2.3	生活饮用水达到或超过世界卫生组织《饮用水水质标准》的要求。			20				
3.2.4	绿化、美化与乡村自然文化景观配备得当、相得益彰,无明显城市化园林的痕迹。			15				
3.2.5	各项设施设备符合国家关于生态环境保护的要求,且配备安装得当,与区域内的整体氛围协调一致。			15				
3.3	卫生环境		65					
3.3.1	区域内的所有经营单位的污水排放均达到《污水综合排放标准》(GB 8978-1996)的要求。			9				
3.3.2	区域内所有餐饮经营单位的油烟排放达到《饮食业油烟排放标准》(GB 18483-2001)的要求。			9				
3.3.3	区域内的点源污染、面源污染、内源污染均得到有效控制。			8				
3.3.4	区域内很少或不使用一次性塑料等不易溶解的物品。			8				
3.3.5	区域内垃圾处理 区域内有流动清扫人员负责随时清扫,得 8 分; 垃圾日产日清,得 5 分; 垃圾能定期清理,得 2 分。			8				
3.3.6	区域内系统构建虫害防控制度、方法与设施,及时有效地防止蚊子、臭虫等有害昆虫侵扰、伤害游客,配合有关部门及相关专业机构。			8				
3.3.7	区域内的游客聚集区和主要经营场所,设有简单科学、易于操作的防鼠(虫)等动物设备和措施方法,且效果良好。			7				
3.3.8	区域内有疾病防控及医疗救治中心,中心医疗设施齐全,且有专门医务人员在岗。			8				
3.4	厕所建设		92					
3.4.1	旅游厕所分布合理,步行半小时内有厕所分布。			8				
3.4.2	旅游厕所位置合理,位置明显,设置隐蔽。			9				
3.4.3	数量充足			8				
3.4.3.1	厕位总量达旺季日均游客接待量的比率 5%及以上,得 6 分; 达 3%,不足 5%,得 4 分; 1%-3%,得 2 分。				6			
3.4.3.2	游客高峰期设流动厕所。				2			固定厕位数量如满足高峰期需求,此项不失分。
3.4.4	厕所采用水冲或使用生态厕所的比例达 50%,不足 100%,可得 1 分; 达 100%,可得 8 分。			8				
3.4.5	厕所设备设施可正常使用,质量好。			10				发现一处损坏,扣 2 分。
3.4.6	拥有相应的隔板和门。			10				
3.4.7	具备盥洗设施(水龙头)、挂衣钩、卫生纸、皂液、面镜、干手设备等且实用有效。(具备一项得 2 分,最高不超过 10 分)			10				

3.4.8	厕所外观、色彩、造型与乡村景观环境相协调。			4				
3.4.9	厕所建筑造型景观化。			5				
3.4.10	旅游厕所内部环境整洁，地面洁净干燥，厕所天花板、墙角、门窗（含天窗）、门帘、窗帘、窗台、屋檐洁净，无蜘蛛网和落尘，无蚊蝇。			20				发现一处不干净，扣2分。
4	智慧旅游	38						
4.1	采用智慧旅游导览系统，配备景区实时监控、电子票、智能门禁、游客定位。（具备一项得2分，最高不超过7分）		7					
4.2	营销推广平台 有官方宣传网站、微信、微博等平台得8分； 依托其他网站得5分； 采用新媒体等方式得3分。		8					
4.3	信息更新速度 平台能做到实时更新得7分； 平台定期更新得3分。		7					
4.4	在线支付 有至少3种支付方式，得5分； 有2种支付方式，得3分； 有1种支付方式，得1分。		5					
4.5	支持土特产品在线定制。		3					
4.6	配有自助服务设施、移动交流平台。		8					
5	商业配套体系	225						
5.1	旅游住宿		75					
5.1.1	区域内的旅游住宿床位总数与旅游接待总体规模相适应。			15				
5.1.2	足够的冷暖设备、换气装置、独立卫生间、洗浴设施、遮光窗帘、彩色电视机、床、桌椅等客房配套设施。（每具备一项得2分，最高不超过15分）			15				
5.1.3	区域内所有乡村旅游住宿接待单位的卫生质量均达到《饭馆（餐厅）卫生标准》（GB 16153-1996）的要求。			13				
5.1.4	床品清洁 客房被褥、枕巾等用具统一收集、统一清洗消毒得12分； 客房被褥、枕巾等定期清洗消毒得8分； 客房床上用品能做到一客一换得4分。			12				
5.1.5	文化特色 住宿环境具有乡土文化特色得10分； 住宿环境有特色得5分。			10				
5.1.6	服务水平 能提供个性化服务得10分； 能提供标准化服务得5分。			10				
5.2	餐饮		75					
5.2.1	区域内的餐位总数与旅游接待总体规模相适应 有可同时容纳200人就餐的房间得15分； 有可同时容纳150人就餐的房间得10分； 有可同时容纳80人就餐的房间得8分；			15				

	有可同时容纳 50 人就餐的房间得 5 分； 有可同时容纳 30 人就餐的房间得 3 分。							
5.2.2	区域内的所有餐饮经营单位的卫生均达到《饭馆(餐厅)卫生标准》(GB 16153-1996)。			15				
5.2.3	区域内主要餐饮经营单位的餐饮服务高质量。			14				
5.2.4	乡村特色菜点。(每有一种得 1 分,最高得 10 分)			10				
5.2.5	区域内有以传统食品生产(工艺、技艺)流程为文化主题的旅游观光和消费体验接待场所。			10				
5.2.6	区域内餐厅硬件配套设施齐全,地面采取防滑设施处理。			6				
5.2.7	区域内餐饮环境优美,具有乡村风情。			5				
5.3	购物		75					
5.3.1	区域内有固定的购物场所 拥有配套规模的商品购物体验中心得 10 分; 拥有购物点得 5 分。			10				
5.3.2	购物设施布局合理,建筑造型、色彩、材质有特色,与环境协调。			8				
5.3.3	地域品牌突出。			7				
5.3.4	购物点具有旅游吸引力。			7				
5.3.5	有当地乡土特色产品供应。(每有一种得 2 分,最高不超过 20 分)			20				
5.3.6	支持在线销售与下单。			7				
5.3.7	乡村旅游购物场所能提供商品邮寄、托运、物流等服务。			9				
5.3.8	区域内有以旅游商品生产、加工等流程为特色旅游吸引物的旅游参观体验地。			7				
6	活动项目	69						
6.1	区域内旅游活动项目丰富多样,能够满足不同旅游消费群体需求 有 6 种以上乡村休闲体验或休闲娱乐活动项目,得 10 分; 有 3-4 种乡村休闲体验或休闲娱乐活动项目得 6 分; 有 1-2 种乡村休闲体验或休闲娱乐活动项目得 3 分; 具备基本的乡村旅游体验活动得 1 分。		25					
6.2	乡村旅游活动具有研学教育功能。		3					
6.3	活动能体现乡村风貌,有农事体验及创新性。		3					
6.4	活动紧密结合乡村生产。		3					
6.5	区域内旅游活动项目乡村文化氛围浓厚,体验性强。		10					
6.6	区域内旅游活动项目具有创意性,视角独特。		9					
6.7	节事活动举办 经常邀请专业团队,举办主题性活动项目得 10 分; 定期邀请专业团队,举办主题性活动项目得 7 分;		10					

	有活动策划方案，举办规模适宜的主题性活动项目得4分； 有开展乡村旅游节事活动得2分。						
6.8	区域内旅游活动项目具有地域品牌特色，影响力强。		6				
7	综合保障	106					
7.1	安全体系		31				
7.1.1	游憩安全			9			
7.1.1.1	具有安全预警机制、紧急救援机制、突发事件处理及应急机制，并能够定期开展安全演练活动。				2		
7.1.1.2	设置安全岗位，配备相应安全管理人员。				3		
7.1.1.3	接待服务设施无安全隐患，并远离地质灾害或低洼河塘等危险的地方。				2		
7.1.1.4	对游览中可能出现危险的地方，设置必要的防护设施和醒目的安全警示标志。				2		
7.1.2	食品安全			6			
7.1.2.1	区域内所有食品的生产加工过程及烹饪方式流程统一，安全可靠。				3		
7.1.2.2	区域内所有食品原料来源渠道正规，安全可靠。				3		
7.1.3	防火安全			16			
7.1.3.1	区域内的消防设施配备齐全、设置合理，做到定期检查，确保使用正常。				3		
7.1.3.2	经常组织开展各类防火安全业务知识和操作技能的教育培训，定期演练。				3		
7.1.3.3	区域内主要旅游建筑物及游览休闲设施的防火安全需达到《建筑设计防火规范》(GB 50016-2014)国家标准中“民用建筑”的规范要求。				3		
7.1.3.4	区域内主要旅游聚集地的民居及其附属设施的防火安全需达到《农村防火规范》(GB 50039-2010)国家标准的要求。				4		
7.1.3.5	区域内所有乡村旅游住宿接待单位的消防安全均达到《农村防火规范》(GB 50039-2010)的相关要求。				3		
7.2	行政管理		20				
7.2.1	乡村旅游区域构建了一种互助发展、包容发展、共享发展的协作关系和运行机制。			5			
7.2.2	乡村旅游景区构建了一套乡村旅游与当地乡村自然、人文生态可持续发展的运行机制。			5			
7.2.3	根据运营和发展的需要，建立完善的数据采集机制，及时进行大数据分析，为提升管理服务水平和优化产品结构等提供决策依据。			5			
7.2.4	旅游点的管理机构设置科学，架构合理、职责分明、协调有序、运行高效。			5			
7.3	人员管理		24				
7.3.1	服务人员的仪容仪表端庄、大方、整洁，佩戴工牌上岗，统一着装。			6			
7.3.2	服务人员服饰佩戴具有乡土特色，与乡村旅游特色环境氛围相协调。			6			
7.3.3	有一套提高服务质量、提升服务技能技巧			6			

	的员工培训制度和办法，且长期执行、不断更新、优化升级。							
7.3.4	乡村旅游从业人员定期开展培训，注重员工的专业化水平提高。			6				
7.4	投诉机制（有重大旅游投诉及旅游失信事件此项不得分）		16					
7.4.1	主动接受游客监督，对外公布乡村旅游服务质量投诉监督电话号码。			4				
7.4.2	在游客服务中心及主要经营场所有设意见卡（箱），定期收集分析游客意见，进行相应服务改进。			4				
7.4.3	有相关旅游市场监管机构，整治旅游市场秩序，及时化解旅游消费纠纷，保护旅游消费者的合法权益。			4				
7.4.4	官方网站、官方微博、官方微信等有在线投诉平台，并能够快速回复和处理。			4				
7.5	游客咨询反馈		15					
7.5.1	有专职旅游咨询人员。（每有一名得一分，最高得3分）			3				
7.5.2	有外语咨询服务能力。			2				
7.5.3	有面向公众的旅游咨询电话。			3				
7.5.4	在入口集中处或问讯处设意见（卡、箱）。			3				
7.5.5	建立游客档案管理机制。			2				
7.5.6	根据游客反馈意见及时提升。			2				
<p>注1：本细则总分为1000分。其中综合效益77分；服务设施192分；旅游环境293分；智慧旅游38分；商业配套体系225分；活动项目69分；综合保障106分。</p> <p>注2：AAAAA级需达到950分，AAAA级需达到850分，AAA级需达到750分，AA级需达到600分，A级需达到500分。</p> <p>注3： 栏为打分点，所有 分值总和为1000分。</p>								